



LA SÍNDICA INVESTIGA UNA PRESUMPTA MANCA DE TRANSPARÈNCIA I PREUS ABUSIUS EN LES EMPRESES FUNERÀRIES DE BARCELONA

Vilà ha rebut una queixa d'una associació d'usuaris, que opina que les operadores treuen profit de la situació emocional dels clients

La defensora vol saber si l'Ajuntament està fent actuacions per a promoure que les empreses funeràries de Barcelona, com a prestadores de serveis d'interès general, s'adhereixin a l'arbitratge de consum

Amb anterioritat, la defensora ja va recomanar al consistori reforçar les inspeccions per assegurar que s'informa bé als clients del catàleg dels serveis i les tarifes

La síndica de Barcelona ha obert una investigació per una presumpta manca de transparència i preus abusius en les empreses funeràries de la ciutat després de rebre la queixa d'una associació d'usuaris. L'associació opina que les empreses funeràries treuen profit de la situació emocional dels clients. Amb aquesta actuació, la síndica vol comprovar si les empreses que operen en aquest sector donen un tracte objectiu, ja que es un servei essencial.

La síndica pot intervenir en aquest cas en tant que les competències i la regulació de l'àmbit de consum a Barcelona depèn de l'Ajuntament. Així, la defensora ha sol·licitat informació al Comissionat de Comerç, Consum i Mercats, la Junta Arbitral de Consum i la representació municipal en el Consell d'Administració de Serveis Funeraris de Barcelona S.A. A Barcelona, que la síndica en tingui constància, operen tres empreses, una de les quals, Serveis Funeraris de Barcelona S.A., està participada en un 15% pel consistori.

Concretament, a Comerç, Consum i Mercats, Vilà li pregunta per les accions que es duen a terme amb la finalitat de garantir la defensa i la protecció dels consumidors davant les presumptes males pràctiques comercials de les empreses funeràries que denuncia l'associació d'usuaris.

A la Junta Arbitral de Consum, la síndica li demana informació sobre si s'estan fent actuacions per a promoure que les empreses funeràries de Barcelona, com a prestadores de serveis d'interès general, s'adhereixin a l'arbitratge de consum i si, en els darrers anys s'han fet arbitratges de consum en matèria de serveis funeraris. Després de consultar a l'Agència Catalana de Consum, s'ha pogut constatar que cap de les empreses funeràries de Barcelona estan adherides a l'arbitratge de consum.

I, finalment, a la representació municipal del Consell d'Administració de Serveis Funeraris de Barcelona S.A., la defensora li pregunta si s'ha elaborat un codi de conducta o qualsevol altre acord que estableixi criteris ètics i de bones pràctiques comercials a Serveis Funeraris de Barcelona S.A., la capacitat d'influència que l'Ajuntament té en la fixació de preus, i les consideracions municipals en torn al manteniment del nom Serveis Funeraris de Barcelona S.A., que indueix a pensar als ciutadans que es tracta d'un servei prestat pel consistori.

En aquest sentit, un tema que preocupa particularment a l'associació que s'ha adreçat a la Sindicatura és que Serveis Funeraris de Barcelona S.A., que té participació majoritària del grup Mémora, mantingui el mateix logotip que utilitzava quan l'accionista majoritari de la societat era el consistori. En opinió del col·lectiu, aquest fet confon als consumidors, que pensen que estan contractant un servei públic de l'Ajuntament.

Sense tarifa ciutadana

Aquesta no és la primera ocasió que la síndica rep queixes sobre els serveis funeraris de la ciutat. Amb anterioritat, la defensora ja va recomanar al consistori reforçar les inspeccions per assegurar que s'informa bé als clients del catàleg dels serveis i les tarifes.

En un informe tancat a finals de 2014, la síndica va fer constar que l'Autoritat Catalana de la Competència va anul·lar la tarifa ciutadana (consistent en un paquet bàsic de productes i serveis de qualitat amb un preu màxim invariable de 1.800 euros més IVA, segons el consistori) perquè la va considerar una pràctica contrària a la competència. En aquell moment, l'Ajuntament va informar a la síndica que es tractava d'una tarifa sense demanda, la qual cosa es podia interpretar, en opinió de Vilà, que la política informativa dels preus que es donava als ciutadans era insuficient.

Les empreses funeràries, en canvi, sí que mantenen serveis de beneficència i serveis subvencionats que es destinen a persones sense o amb escassos recursos econòmics, si s'acredita adequadament.